

**PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG
DARMO SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

DEBBYANA SETYA NINGRUM

NIM :2014110973

**SEKOLAH TINGGI ILMU PERBANAS
SURABAYA
2018**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

N a m a : Debbyana Setya Ningrum
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 30 Desember 1995
N.I.M : 2014110973
Pogram Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
J u d u l : Penerapan Etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah
Cabang Darmo Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 20 September 2018


(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : 20 September 2018


(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

**THE APPLICATION OF BUSINESS ETHICS AT THE BANK JATIM
SHARIA BRANCH DARMO SURABAYA**

Debbyana Setya Ningrum

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2014110973@students.perbanas.ac.id

Mochammad Farid

Email : farid@perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The application of business banking ethics in the people's own economy is very important to facilitate and launch various economic sectors in Indonesia. Therefore, the existence of bank assets in the form of public trust is very important to be maintained in order to improve the efficiency of the use of the Bank. While the Implementation Bank is a business entity that carries out various services. Among them are providing loans, providing excellent service, storage of money and certain goods. So encourage each Bank to create new products that are expected to attract customers and provide maximum service in order to win the competition. This study aims to identify customers as well as obstacles in services provided at Bank Jatim Syariah Branch Darmo Surabaya. The research was obtained from interviews and Customer Service data on the formulation of problems relating to the title "Application of Business Ethics at Bank Jatim Syariah Branch darmo Surabaya" to improve the quality of Business Ethics Application. The results of this study indicate that the implementation of Business Ethics has a positive effect on service quality, and has been applied well so that customers feel their own satisfaction. In addition there are also implications of research that is the image of Bank Jatim Syariah Branch Darmo Surabaya the better and will become a healthy bank.

Keywords: Implementation of Business Ethics, Bank Jatim Syariah

Pendahuluan

Bank bagi hasil sering disebut Bank lembaga perbankan yang Syariah (Bank Islam) merupakan menggunakan sistem dan operasi

berdasarkan prinsip-prinsip hukum atau syariah Islam, seperti diatur dalam Al-Quran dan Al-Hadist. Perbankan Syariah merupakan suatu sistem syariah (hukum islam). Usaha pembentukan sistem ini berangkat dari larangan islam untuk memungut dan meminjamkan berdasarkan bunga yang termasuk riba dan investasi untuk usaha yang dikategorikan haram, misalnya dalam usaha-usaha lain yang hal tersebut diatur di Bank Konvensional. Etik dalam lembaga Bank Syariah sangat dibutuhkan sekali untuk melayani seorang nasabah supaya tertarik untuk menabung di Bank Syariah. Ada beberapa poin secara umum yang harus diatur didalamnya, yaitu cara Sikap dan perilaku, Penampilan, Cara berpakaian, Cara berbicara dan Gerak-gerik.

Perkembangan dan kemajuan dalam dunia kerja yang sangat pesat maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan pasar dan berkompeten. Dengan kualitas sumber daya manusia yang semakin berkembang maka akan terjadi persaingan yang ketat, dimana kualitas yang baik memiliki keterampilan khusus dan pengetahuan yang luas akan lebih unggul untuk menghadapi persaingan tersebut. Peranan perbankan dalam perekonomian rakyat sendiri itu sangatlah penting untuk memudahkan dan melancarkan berbagai sektor ekonomi di Indonesia. Selain turut serta dalam usaha menstabilkan keadaan perekonomian di Indonesia, perbankan di tiap daerah-daerah juga

mendukung dan menciptakan usaha-usaha yang ada di wilayah tersebut Bank Syariah adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU No.10 tahun 1998). Menurut Kamaen Perwataatmadja dan M. Syafe'I Antonio, dalam Veriyanto (2016), Bank syariah bank islam bisa dikatakan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Atau dengan kata lain bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip islam. Jadi Bank syariah adalah lembaga keuangan yang dalam kegiatan usahanya berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist serta tidak mengandalkan bunga, tetapi lebih dikenal dengan bagi hasil.

Indonesia adalah salah satu negara yang mayoritas penduduknya beragama islam. Jumlah penduduk muslim yang besar menjadi potensi nasabah industri keuangan syariah. Jadi sudah selayaknya indonesia menjadi pelopor perbankan syariah di dunia. Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual-banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat indonesia. Secara bersama-sama sistem perbankan

syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional.

Dalam penilaian *Global Islamic Financial Report* (GIFR) tahun 2011, Indonesia menduduki urutan keempat negara yang memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syariah setelah Iran, Malaysia, dan Saudi Arabia. Aspek dalam perhitungan indeks, seperti jumlah bank syariah, jumlah lembaga keuangan non bank syariah, maupun ukuran aset keuangan syariah yang memiliki bobot besar, maka Indonesia diproyeksikan akan menduduki peringkat pertama dalam beberapa tahun kedepan.

Dalam Islam, bisnis merupakan sesuatu yang sangat dianjurkan, sehingga Islam mendorong umatnya untuk berbisnis. Dalam berbisnis, Islam mewajibkan kita mematuhi aturan dan etika syariah sesuai dengan al-Qur'an dan hadis.

Dalam era bisnis modern saat ini, untuk menghadapi persaingan serta mewujudkan persaingan yang sehat dalam bisnis, dikenal dengan istilah etika bisnis. Etika bisnis digunakan untuk mengendalikan persaingan bisnis agar tidak menjauhi norma-norma yang ada. Persaingan bisnis dapat dinilai etika apabila memenuhi seluruh norma-norma bisnis yang ada. Etika bisnis Islam yang diharapkan oleh perbankan syariah dalam hal operasional intern perbankan, pelayanan terhadap nasabah, serta mampu membantu perbankan syariah dalam menerapkan *customer retention*

(mempertahankan konsumen) terhadap nasabahnya.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui etika bisnis pada *Customer Service* apa pada Bank Jatim Syariah.
2. Untuk mengetahui prinsip-prinsip etika bisnis yang ada pada *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah.
3. Untuk mengetahui etika bisnis yang baik dan benar dalam *Customer Service* di Bank Jatim Syariah.
4. Untuk mengetahui peran etika bisnis *Customer Service* di Bank Jatim Syariah.
5. Untuk mengetahui tujuan *Customer Service* menerapkan etika bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
6. Untuk mengetahui hambatan yang dialami *Customer Service* dalam menerapkan etika bisnis di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

Untuk mengetahui solusi yang dilakukan *Customer Service* Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya dalam menyelesaikan kendala-kendala dalam penerapan etika bisnis.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Etika Bisnis Syariah

Istilah etika diartikan sebagai satu perbuatan standar (*standard of conduct*) yang memimpin individu dalam membuat keputusan. Etika ialah satu studi mengenai perbuatan yang salah dan benar dan pilihan moral yang

dilakukan oleh seseorang. Keputusan etik ialah satu hal yang benar mengenal perilaku standar. Etika bisnis kadang-kadang disebut pula etika manajemen ialah penerapan standar moral ke dalam kegiatan bisnis. W. F. Schoell (1993: 46) menyatakan: *some philosophers say that behaviour is ethical if it follows the wills of GOD.*

Jadi sebenarnya perilaku yang etis itu ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah SWT dan menjauhi larangan-Nya. Dalam Islam etika bisnis ini sudah dibahas dalam berbagai literatur dan sumber utamanya adalah Al-Quran dan hadits. Definisi lain menyatakan bahwa "*Business ethics is about building of trust between people and organizations, and absolutely essential ingredient to conducting business successfully in especially in the long term*" (Trevino 1995: 290). Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya artinya usaha yang ia lakukan harus mampu memupuk atau membangun tingkat kepercayaan dari era relasinya. Kepercayaan, keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya satu bisnis di kemudian hari. Sebuah perusahaan bisnis harus ada etika dalam menggunakan sumber daya yang terbatas, dan map akibat dari pemakaian sumber daya tersebut, apa akibat dari proses produksi atau management yang menimbulkan masalah baru. Diharapkan orang bisnis memiliki standar etik yang lebih tinggi, karena mereka langsung berhadapan dengan masyarakat, yang selalu mengawasi kegiatan mereka.

Banyak istilah lain yang senada dengan etika yaitu, akhlaq,

budi pekerti, perangai, tabiat, moral, sopan santun, dan sebagainya. Terhadap uraian mengenai istilah ini, kita kutip pandangan Hamzah Ya'kub dalam bukunya Etika Islam (1991: 11-15): perkataan akhlaq berasal dari bahasa Arab, yang diartikan sama dengan budi pekerti, perangai, tingkah laku atau tabiat. Pengertian akhlaq ialah ilmu yang tentang perkataan atau perbuatan manusia lahir dan batin. Rasulullah SAW diutus oleh Alla SWT adalah untuk menyempurnakan dan atau memperbaiki akhlaq manusia, bukan untuk langsung mengembangkan ekonomi, tapi akhlaq dulu.

Menurut Velasque (2005) Etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis. Etika bisnis merupakan suatu ajaran untuk membedakan antara salah dan benar guna memberikan pembekalan kepada setiap pemimpin perusahaan ketika mempertimbangkan untuk mengambil keputusan strategis yang terkait dengan masalah moral yang kompleks. Jadi Etika Bisnis adalah ajaran mengenai moral yang benar dan salah, sebagai bahan pembekalan kepada pemimpin perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnis. Islam memiliki wawasan komprehensif tentang etika bisnis.

Pelaksanaan etika bisnis di masyarakat sangat didambakan oleh semua orang. Namun banyak pula orang yang tidak ingin melaksanakan etika ini secara murni. Mereka masih berusaha melanggar perjanjian, manipulasi

dalam segala tindakan. Mereka kurang memahami etika bisnis atau mungkin saja mereka paham, tapi memang tidak mau melaksanakan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam buku Sangadji (2013:99) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Fandy Tjiptono (2010:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pasuraman, Zeithaml dan Benny dalam buku Fandy Tjiptono (2012:174) mengemukakan kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, dalam penelitian awalnya sepuluh dimensi pokok, yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Dari kesepuluh dimensi tersebut Parasuraman telah merangkum menjadi lima dimensi dan dikembangkan sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangible*)

- a. Memiliki peralatan dan teknologi mutakhir.
- b. Memiliki fasilitas-fasilitas yang menarik secara visual.
- c. *Customer Service* berpenampilan rapi dan profesional.

2. Kehandalan (*Reliability*)

- a. *Customer Service* memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang.
 - b. Waktu pelayanan yang disediakan sesuai dengan jadwal yang diinformasikan.
 - c. *Customer Service* bersikap simpatik dalam menghadapi masalah/komplain nasabah.
 - d. Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan.
 - e. Menyimpan data secara benar dan akurat.
- #### **3. Ketanggapan (*Responsiveness*)**
- a. Selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan.
 - b. Memberikan layanan bagi pelanggan secara cepat dan tepat waktu.
 - c. *Customer Service* mau membantu pelanggan didalam kelengkapan administrasi.
 - d. *Customer Service* tidak pernah merasa sibuk dalam menanggapi permintaan nasabah.
- #### **4. Keyakinan (*Assurance*)**
- a. *Customer Service* mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah.
 - b. *Customer Service* memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah.
 - c. *Customer Service* senantiasa bersikap sopan dan ramah.
 - d. *Customer Service* memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah.
 - e. *Customer Service* dapat dipercaya.
- #### **5. Kepedulian (*Empathy*)**
- a. *Customer Service* memperhatikan terhadap kepentingan nasabah.
 - b. *Customer Service* tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan.

- c. *Customer Service* selalu siap merespon permintaan nasabah.
- d. *Customer Service* menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran.

Menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman.

Peran Etika Bisnis

Peranan etika bisnis merupakan hal terpenting untuk mencapai kesuksesan suatu perusahaan berikut adalah peran etika bisnis.

1. Nilai-nilai perusahaan

Nilai-nilai perusahaan dalam hal ini bank merupakan landasan dalam pencapaian visi dan misi bank. Oleh karena itu, sebelum merumuskan nilai-nilai perusahaan, perlu dirumuskan visi dan misi bank. Walaupun nilai-nilai perusahaan pada dasarnya universal, namun dalam merumuskannya perlu disesuaikan dengan sektor usaha serta karakter dan letak geografis dari masing-masing perusahaan. Nilai-nilai perusahaan yang universal Antara lain adalah terpercaya, adil dan jujur.

2. Pedoman Perilaku

Pedoman perilaku merupakan penjabaran nilai-nilai perusahaan dan etika bisnis dalam melaksanakan usaha sehingga menjadi panduan bagi orang perusahaan (bank) dan semua karyawan perusahaan, pedoman perilaku mencakup panduan tentang benturan kepentingan, pemberian dan penerimaan hadiah dan donasi, kepatuhan terhadap peraturan, kerahasiaan informasi, dan pelaporan terhadap perilaku yang tidak etis.

3. Benturan Kepentingan

Benturan kepentingan adalah keadaan konflik antara kepentingan

ekonomi perusahaan (bank) dan kepentingan ekonomis pribadi pemegang saham, anggota Dewan Komisaris dan Direksi, serta karyawan perusahaan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

GAMBARAN SUBYEK

PENELITIAN

Sejarah Berdirinya Perusahaan

Pada masa era reformasi Bank Syari'ah mendapat persetujuan dengan dibuatkannya Undang - Undang No. 10 Tahun 1998, yang mengatur dengan rinci tentang landasan hukum serta jenis usaha yang dapat dioperasikan dan di implementasikan oleh Bank Syari'ah. Undang – Undang tersebut juga memberikan arahan bagi Bank Konvesional untuk membuka cabang Syari'ah atau bahkan mengkoversikan diri secara total menjadi Bank Syari'ah, demikian pula yang dilakukan oleh Bank Jatim Konvesional dengan membuka cabang Syari'ah.

Bank Jatim Unit Usaha Syariah atau Bank Jatim Syariah (BJS) didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal : Persetujuan Prinsip Pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), Pembukaan Kantor Cabang Syariah dan Anggota Dewan Pengawas Syariah serta Surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 Juli 2007 perihal : Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah. Operasional BJS diresmikan pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 Syaban 1428 H. Dalam perjalanannya selama tujuh tahun beroperasi BJS telah hadir dengan banyak melakukan

pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan financial yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah.

Pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam pengembangan bisnis bank. Terkait dengan hal itu, BJS berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik jaringan kantor, layanan syariah, maupun electronic channel berupa ATM (Automatic Teller Machine, SMS Banking, EDC dan Mobile Banking.

Sebagai lembaga keuangan yang terpercaya Bank Jatim Syariah membangun karakter Sumber Daya Insani (SDI) dengan prinsip luhur yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu insan BJS yang beriman, cerdas, amanah, jujur, berkomunikasi dengan baik. Pribadi demikian diharapkan akan memiliki empati, edifikasi, dan berorientasi hasil yang sepenuhnya mengutamakan layanan fokus kepada nasabah. Kami menyebut karakter tersebut dengan BJS FASTER (Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Edifikasi, Result Oriented).

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961.

Selanjutnya berdasarkan Undang – Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan, pada tahun 1967 dilakukan penyempurnaan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur Nomor 2 Tahun 1967 yang menyangkut Status Bank Pembangunan Daerah dari bentuk Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Secara operasional dan seiring dengan perkembangannya, maka pada Tahun 1990 Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur meningkatkan statusnya dari Bank Umum menjadi Bank Umum Devisa, hal ini ditetapkan dengan Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

Untuk memperkuat permodalan, maka pada tahun 1994 dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 1992 tanggal 28 Desember menjadi Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur Nomor 26 Tahun 1994 tanggal 29 Desember 1994 yaitu merubah Struktur Permodalan/Kepemilikan dengan diijinkannya Modal Saham dari Pihak Ketiga sebagai salah satu unsur kepemilikan dengan komposisi maksimal 30%. Dalam rangka mempertahankan eksistensi dan mengimbangi tuntutan perbankan saat itu, maka sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Tahun Buku 1997 telah disetujui perubahan bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Berdasarkan

Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1998 tentang Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah, maka pada tanggal 20 Maret 1999 Dewan Perwakilan rakyat Daerah (DPRD) Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur telah mensahkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1999 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Sesuai dengan Akte Notaris R. sonny Hidayat Yulistyo, SH. Nomor 1 tanggal 1 Mei 1999 yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor C2-8227.HT.01.01.Th tanggal 5 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 Nomor 42 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3008, selanjutnya secara resmi menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

1. Visi

Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang profesional Dalam menjalankan bisnis dan mengembangkan usaha Bank Jatim Syari'ah secara sehat serta untuk memperoleh hasil yang optimal, Bank Jatim Syari'ah berupaya melaksanakan kegiatannya dengan tetap berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Untuk melaksanakan hal

tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia dengan integritas dan loyalitas yang tinggi, mempunyai jiwa melayani dan bertindak profesional.

2. Misi

Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba optimal.

Peningkatan pertumbuhan perekonomian daerah merupakan tujuan utama Bank Jatim Syari'ah dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang diaplikasikan dalam pemberian bantuan permodalan bagi usaha-usaha yang produktif baik dalam bidang UMKMK maupun usaha berskala besar, disamping itu berupaya memperoleh laba yang optimal merupakan tujuan yang diharapkan agar semakin menambah kepercayaan stakeholder terhadap kinerja Bank Jatim Syari'ah.

Produk dan Layanan Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

A. Produk Pembiayaan

1. KPR iB Griya Barokah

Merupakan fasilitas pembiayaan berdasarkan akad "Murabahah" (Jual Beli) yang digunakan untuk membiayai pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lainnya diatas tanah yang sudah dimiliki oleh pemohon baik untuk dipakai sendiri atau untuk disewakan.

2. Pembiayaan Talangan Haji

Merupakan fasilitas pembiayaan berdasarkan akad "Al-Qardh" yang digunakan untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh porsi haji.

3. Gadai iB

Merupakan fasilitas pembiayaan berdasarkan akad “Al-Qardh”, “Al-Rahn” serta “Ijarah” yang digunakan untuk memberikan kemudahan dalam mengatasi kendala keuangan anda.

4. KUR

Merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja maupun investasi untuk usaha produktif dengan margin yang sangat bersaing.

B. Produk Jasa

1. Bank Garansi/ Kafalah

Surat penjamin yang dikeluarkan oleh Bank dalam rangka menjamin nasabah untuk kepentingan pemilik proyek. Surat penjaminan ini diberikan untuk tujuan pengajuan tender, pelaksanaan proyek, uang muka proyek dan pemeliharaan proyek. Beberapa Bank garansi yang diterbitkan BSM sesuai kebutuhan anda :

2. Bid Bond / Garansi Penawaran

Bank Garansi yang diterbitkan dalam rangka mengikuti tender suatu proyek.

3. Performance Bond / Garansi Pelaksanaan

Bank garansi yang diterbitkan dalam rangka menjamin selesainya pelaksanaan pekerjaan atau untuk menjamin pembayaran atas barang yang telah diterima.

4. Advance Payment Bond / Garansi Uang Muka

Bank garansi yang diterbitkan dalam rangka menjamin selesainya suatu pekerjaan setelah diterimanya pembayaran uang muka.

5. Maintenance Bond / Garansi Pemeliharaan

Bank garansi yang diterbitkan guna menjamin pemeliharaan pekerjaan yang telah selesai dilaksanakan.

6. Referensi Bank

7. Transfer (RTGS/SKNBI)

8. Western Union

9. Payroll System

10. Pickup Service Online

11. Jasa lainnya.

C. Produk Pendanaan

1. Tabunganku iB

Simpanan dengan prinsip titipan (Wadi'ah) antara bank dengan nasabah.

Keunggulan :

a. Gratis Tarik Tunai diseluruh jaringan ATM di Bank manapun (ATM Bersama maupun Prima)

b. Bebas biaya administrasi bulanan

c. Penyetoran awal hanya Rp. 20.000,- dan setoran awal Rp. 10.000

2. Tabungan Barokah

Simpanan dengan prinsip bagi hasil (Mudharabah) antara bank dengan nasabah yang telah disepakati.

Keunggulan :

a. Gratis Tarik Tunai diseluruh jaringan ATM di Bank manapun (ATM Bersama maupun Prima).

b. Kemudahan Transfer dana ke Bank lain yang tergabung dalam jaringan ATM Bersama maupun Prima.

c. Kemudahan bertransaksi di Kantor Cabang Syariah di seluruh Kantor Cabang Bank Jatim di Jawa Timur.

d. Fasilitas pembayaran berbagai tagihan melalui ATM : Listrik, Telepon, PBB, Pembelian isi ulang pulsa, Tagihan telepon seluler pasca bayar.

- e. Penyetoran awal hanya Rp. 50.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000,-
- f. Saldo minimum Rp. 50.000,-
- g. Bagi hasil sangat kompetitif/bersaing
- h. Biaya Administrasi maksimal Rp. 2.500,-/bulan dikenakan pada bagi hasil bukan pada pokok tabungan.

3. Tabungan Simpel iB
Tabungan yang cocok untuk yang berjiwa muda, kreatif, dan simpel. Diperuntukkan untuk siswa – siswi usia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP.

Keunggulan :

- 1. Diikutkan dalam program penjaminan Pemerintah
- 2. Bebas biaya Administrasi Bulanan
- 3. Setoran awal minimal pembukaan rekening Rp. 1000,-
- 4. Setoran selanjutnya Rp. 1000,-
- 5. Saldo minimum Rp. 1000,-
- 6. Biaya ganti buku bebas biaya
- 7. Biaya penutupan rekening Rp. 1000,-
- 8. Bank dapat memberikan bonus atas simpanan Anda secara sukarela.

4. Tabungan Haji
Simpanan dengan prinsip bagi hasil (Mudharabah), Tabungan kepercayaan untuk anda yang ingin mewujudkan niat dan langkah menuju Bitullah.

Keunggulan :

- 1. Penyetoran awal hanya Rp. 100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.50.000,-
- 2. Bebas biaya administrasi bulanan.
- 3. Memperoleh kesempatan untuk mengajukan talangan haji.
- 5. Giro

Simpanan dengan prinsip titipan (Wadi'ah) yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan, joint account perorangan, atau lembaga baik WNI maupun WNA dalam mata uang Rupiah.

Keunggulan :

- a. Penyetoran awal hanya Rp. 1000.0000,- (untuk perseorangan) dan Rp. 2.500.000,- (untuk instansi)
- b. Biaya administrasi hanya Rp. 10.000,-/bulan
- c. Sarana penitipan uang yang aman dan terpercaya
- d. Bonus diberikan secara sukarela sesuai kebijakan Bank
- e. Penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Kartu ATM, Pemindahbukuan, atau sarana perintah pembayaran lainnya.

6. Deposito Barokah

Simpanan dengan prinsip bagi hasil (Mudharabah) yang diperuntukkan bagi nasabah perseorangan, atau lembaga baik WNI maupun WNA.

Keunggulan :

- a. Bagi hasil yang sangat bersaing dan dapat disimulasikan ke dalam pokok.
- b. Fasilitas penyaluran zakat, infaq, dan shadaqah.
- c. Fasilitas Automatic Roll Over (ARO) dan Non Automatic Roll Over (ARO).
- d. Pencairan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan penalty.

PEMBAHASAN HASIL

PENELITIAN

Gambaran Subyek Penelitian

Etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah

(Velasque: 2005). Studi ini berkonsentrasi pada standar moral sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis. Etika bisnis Islam menegaskan bahwa segala kegiatan ekonomi harus tunduk kepada etika, dan bukan sebaliknya (Naqvi, 1981). Lebih lanjut, Lewis and Algaoud menegaskan bahwa nilai-nilai etika bisnis Islam seharusnya tercermin dalam segala aspek kegiatan bisnis sesuai nilai moralitas dan spiritualitas sehingga akan meningkatkan pandangan hidup Islami. Hal ini juga wajib diterapkan pada jasa perbankan atau jasa keuangan syariah semestinya menjunjung tinggi nilai etika bisnis Islam sebab memiliki filosofi bertingkahlaku etis dengan mempromosikan keadilan dan kesejahteraan dalam masyarakat dan mencari ridho Ilahi. Obaidullah (2005) menyatakan bahwa semua transaksi bisnis yang berpedoman pada prinsip etika bisnis Islam harus sesuai dengan aturan syariah.

Adapun penerapan etika bisnis Islam harus mengikuti prinsip etika bisnis Islam. Menurut Qardhawi (2001), penerapan etika bisnis Islam harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. *Akidah*

Dengan adanya penyerahan diri kepada Allah Ta'ala maka pelaku bisnis akan selalu menjaga perbuatannya dari hal-hal yang dilarang oleh syariah.

b. *Shiddiq*

Sifat shiddiq mendorong rasa tanggung jawab atas segala perbuatan dalam hal muamalah.

c. *Fathanah*

Sifat fathanah ini mendorong kearifan berpikir dan bertindak sehingga keputusan yang dihasilkan menunjukkan profesionalisme yang didasarkan sikap akhlak seperti akhlak Rasulullah Saw.

d. *Amanah/ jujur*

Hubungan bisnis yang dilandasi kejujuran memunculkan kepercayaan yang merupakan hal paling mendasar dari semua hubungan bisnis.

e. *Tabligh*

Kemampuan berkomunikasi dalam kata tabligh menunjukkan proses menyampaikan sesuatu untuk mempengaruhi orang lain melalui perkataan yang baik.

f. Tidak melakukan praktik bisnis yang bertentangan dengan syariah, antara lain: Menjual produk dan jasa yang haram, Gharar, Al-Gabn dan Tadlis, Riba, Ihtikar, dan Mengurangi timbangan atau takaran.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa penerapan etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah cabang Darmo Surabaya sudah dirumuskan melalui lima prinsip perusahaan, antara lain sebagai berikut.

1. Prinsip Tauhid (Kesatuan)

Tauhid merupakan konsep serba eksklusif dan serba inklusif. Pada tingkat absolut ia membedakan khalik dengan makhluk, memerlukan penyerahan tanpa syarat kepada kehendak-Nya, tetapi pada eksistensi manusia memberikan suatu prinsip perpaduan yang kuat sebab seluruh umat manusia dipersatukan dalam ketaatan pada Allah semata.

Konsep tauhid merupakan dimensi vertikal islam sekaligus horizontal yang memadukan segi politik, sosial ekonomi kehidupan manusia menjadi kebulatan yang homogen yang konsisten dari dalam dan luas sekaligus terpadu dengan alam luas (Naqvi,1993:50-51).

Dari konsep ini, maka islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini maka pengusaha muslim dalam melakukan aktivitas bisnis harus memperlihatkan tiga hal yaitu : tidak diskriminasi terhadap pekerja, penjual, pembeli, mitra kerja atas dasar pertimbangan ras, warna kulit, jenis kelamin atau agama dan Allah yang paling ditakuti dan dicintai dan tidak menimbun kekayaan atau serakah, karena hakikatnya kekayaan merupakan amanah Allah.

Maksud prinsip diatas islam sudah menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Ketika kita berbisnis islam sudah memberi kita aturan bahwa tidak ada unsur yang dilarang dalam bisnis yang kita jalankan. Misalnya kita menipu nasabah dalam hal bagi hasil, bagi hasil yang yang didapatkan pihak bank lebih besar daripada persentase yang ditetapkan bank.

2. Keseimbangan (*Equilibrium*)

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai. Hal ini

sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Maidah : 8 Artinya:

“Hai orang-orang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah SWT, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-sekali kebenciannmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena adil lebih dekat dengan takwa”.

Dalam prinsip keseimbangan jika kita sebagai pimpinan dari bank ketika ada perselisihan atau kesalahpahaman antara nasabah dengan pihak bank, kita tidak boleh memihak dan hendaklah berlaku adil. Dengan demikian etika bisnis yang kita gunakan dapat menjadikan nasabah mersa nyaman dan dijadikan prioritas alam bank.

3. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecenderungan manusia untuk terus menerus

memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infak dan sedekah. Dalam menjalankan bisnis di bank, pihak karyawan tidak boleh meminta bagi hasil yang lebih dari apa yang disepakati.

4. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya. Secara losis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya.

Jadi dalam melakukan bisnis di bank, nasabah bebas memilih jenis bisnis yang akan dijalankan sesuai dengan kesepakatan bersama, antara pihak bank dan nasabah. Dalam hal ini antara kedua pihak harus memenuhi pertanggungjawabannya masing-masing dalam bisnisnya.

5. Kebenaran, kebijakan dan kejujuran

Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad

(transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.

Maksud prinsip tersebut jika melakukan bisnis di bank harus memenuhi prinsip kebenaran, kebijakan dan kejujuran. Dalam konteks ini kebenaran berlandaskan pada niat nasabah melakukan bisnis di bank dengan benar tanpa ada paksaan dari pihak lain atau adanya kebenaran mengenai perjanjian mengenai bisnis yang disepakati sebelum menjalankan bisnis. Kebijakan, bank harus memberikan kebijakan mengenai apa saja syarat yang harus dipenuhi nasabah dalam melakukan bisnis. Kejujuran, bank harus menjelaskan mengenai sistem operasionalnya kepada nasabah, mulai dari persentase bagi hasil.

Penerapan etika bisnis Islam yang dirumuskan dalam lima prinsip etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah cabang Darmo Surabaya dibandingkan dengan prinsip etika bisnis Islam secara umum dan dibahas sesuai pelaksanaannya di lapangan. Pembahasan lebih lanjut mengenai hal tersebut disajikan pada subbab selanjutnya.

Hambatan Yang Ada Di Dalam Penerapan Etika Bisnis Pada Bank

Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

a. Standart moral para karyawan pada umumnya masih lemah,

Banyak di antara pelaku bisnis yang lebih suka menempuh jalan pintas, seperti menghalalkan segala cara untuk memperoleh keuntungan dengan mengabaikan etika bisnis, contohnya memanipulasi laporan keuangan.

b. Tidak dituangkannya etika bisnis dalam bentuk kode etik (code of conduct) yang jelas.

Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya tidak menuangkan peraturan tentang etika bisnis secara tertulis yang mengakibatkan para pelaku bisnis lupa akan pentingnya Etika bisnis tersebut.

c. Keengganan karyawan dalam menaati peraturan etika bisnis yang berlaku, sehingga kadangkala para karyawan mengabaikan dan bahkan melanggar aturan-aturan yang berlaku dalam Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

Cara Customer Service Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya Memberikan Solusi Dalam Penerapan Etika Bisnis

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada *Customer Service* Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya mengenai kendala dalam penerapan etika bisnis yang sering dialami oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya serta tindakan dari *Customer Service* untuk mengatasi hambatan tersebut, diperoleh hasil wawancara sebagaimana berikut :

a. Menyelenggarakan pelatihan (training) untuk karyawan secara terus menerus seperti seminar keagamaan atau bentuk pelatihan lainnya yang berkaitan dengan etika bisnis.

b. Untuk memudahkan penerapan etika Bank Jatim Syariah cabang Darmo Surabaya dalam kegiatan sehari-hari maka nilai-nilai yang terkandung dalam etika bisnis dituangkan dalam kontrak pada saat karyawan baru pertama kali masuk atau bekerja di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

c. Keengganan karyawan dalam mentaati peraturan etika bisnis yang berlaku, perusahaan memberikan teguran atau peringatan kepada karyawan tersebut.

PENUTUP Kesimpulan

Dari uraian diatas Penulis dapat mengambil kesimpulan Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya adalah bank yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, di dalam bank syariah tidak menggunakan system bunga yang di gunakan pada Bank Jatim Konvensional, melainkan menggunakan prinsip bagi hasil yang berdasarkan pada saat akad (perjanjian). Isi dari akad adalah perjanjian yang harus ditepati sampai dengan akhir periode yang di tentukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Etika bisnis pada *Customer Service* di Bank Jatim Syariah

- Cabang Darmo Surabaya yaitu studi tentang Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya melakukan usaha atau kontak bisnis yang saling menguntungkan sesuai dengan nilai-nilai ajaran islam. Sebagian dari Etika Bisnis Syariah antara lain Kebenaran yaitu kejujuran dan kebajikan, tolong menolong, bebas dari unsur riba, keseimbangan, tanggung jawab, saling rela, tidak menjual belikan yang haram.
2. Prinsip-prinsip Etika Bisnis pada *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu penerapan syariah yang luas seperti dalam halnya perbankan, transaksi jual beli dan bisnis. Terkait dengan bisnis maka yang dimaksud dengan bisnis syariah berarti di dalamnya harus terdapat etika-etika yang mencerminkan ketentuan dan pelaksanaan sistem syariah sesuai dengan ajaran islam.
 3. Menciptakan Etika Bisnis dalam *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu Pengendalian, Pengembangan tanggung jawab sosial, Mempertahankan jati diri, Menanut syariat agama islam, Menciptakan persaingan yang sehat, Mampu menyatakan yang benar itu benar, Konsekuen dan konsisten dengan aturan yang telah disepakati.
 4. Peran *Customer Service* dalam Etika Bisnis bagi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi serta mempunyai kemampuan menciptakan nilai yang tinggi, dimana diperlukan suatu landasan yang kokoh untuk mencapai itu semua dengan adanya landasan menurut agama Islam.
 5. Tujuan *Customer Service* menerapkan Etika Bisnis di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu Untuk merealisasikan prinsip *good corporate governance* (GCG) bagi lembaga keuangan syariah, menanamkan dan meningkatkan kesadaran akan adanya dimensi etis dalam bisnis. Membantu pelaku bisnis untuk menentukan sikap moral yang tepat didalam profesinya, untuk mengajak para pelaku bisnis mewujudkan citra dan manajemen bisnis yang baik (etis), untuk dapat meningkatkan kredibilitas di suatu perusahaan.
 6. Upaya *Customer Service* menghadapi hambatan yang ada dalam penerapan Etika Bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya terjadinya kurangnya pengetahuan *Customer Service* tentang penerapan Etika Bisnis yaitu Bank mengadakan pelatihan dan pendidikan serta memberikan aturan-aturan setiap bagian untuk melakukan tugasnya masing-masing agar tidak terjadi kembali hal tersebut.
 7. Cara *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya dalam memberikan solusi dalam penerapan etika bisnis yaitu Menyelenggarakan pelatihan (training) untuk karyawan secara terus menerus seperti seminar keagamaan atau bentuk pelatihan lainnya yang berkaitan dengan etika bisnis, nilai-nilai yang terkandung dalam

etika bisnis dituangkan kedalam kontrak pada saat karyawan baru pertama masuk atau bekerja di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, dan memberikan teguran atau peringatan terhadap karyawan tersebut.

Sehingga simpulan secara keseluruhan setelah penulis memahami mengenai segala hal yang berkaitan dengan Etika Bisnis pada *Customer Service* dandalam kaitannya dengan Penerapan Etika Bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu Bank akan berupaya sebaik mungkin di dalam melayani nasabahnya dengan ketentuan syariat agama islam dan dalam menciptakan *image* yang baik bagi bank tersebut, salah satunya dengan pelaksanaan Etika Bisnis yang baik oleh *Customer Service* ini. Jika diamati dari bagaimana Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya melakukan seleksi kepada calon *Customer Service*, tugas, wewenang dan tanggung jawab dari *Customer Service*, Peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada nasabah, pengaruh dari pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* kepada nasabah, Upaya Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Hambatan *Customer Service* di dalam memberikan pelayanan serta solusi dari hambatan tersebut, telah jelas

tergambar bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya sangat memprioritaskan nasabahnya terutama dalam hal pelayanan nasabah dan etika bisnis sesuai dengan syariat agama islam agar nasabah tersebut merasa puas sehingga Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya menjadi sebuah Bank yang terpercaya dan memiliki *image* yang baik di kalangan masyarakat luas.

Mengingat pentingnya Etika Bisnis *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang diterapkan oleh Bank dan penulis merasa mempunyai wawasan mengenai *Customer Service* serta ingin bekerja di Bank pada bagian *Customer Service*, maka penyusun tertarik menyusun Tugas Akhir dengan judul “Penerapan etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya”. Definisi dari judul tersebut adalah tentang Etika bisnis yang ada pada syariat agama islam seorang *front office* Bank yaitu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta berinteraksi langsung sebagai perantara Bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya. Sebagai seorang *Customer Service* harus mempunyai jiwa loyalitas yang tinggi serta mempunyai wawasan yang luas tentang *Customer Service* untuk memecahkan berbagai masalah yang dihadapi oleh nasabah agar nasabah merasakan pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh *front office* serta tidak ada kata komplain untuk Bank. Apapun yang dikeluhkan nasabah, *Customer Service* sebagai perantara Bank

dengan nasabah akan membantu dan memberikan solusi yang baik bagi nasabah.

Perbedaan Bank Jatim Konvensional dengan Bank Jatim Syariah adalah Bank Konvensional dapat didefinisikan seperti ini :

“Bank umum pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 dengan menghilangkan kalimat “dan atau berdasarkan prinsip syariah”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”

Sedangkan Bank Syariah adalah “Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan Syariah Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadits.”

Dengan demikian dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya sedangkan Bank Konvensional memiliki sistem bunga. Hal inilah yang menjadi perbedaan yang sangat mendalam terhadap produk-produk yang dikembangkan oleh Bank Syariah, dimana untuk menghindari sistem bunga maka sistem yang

dikembangkan adalah jual beli serta kemitraan yang dilaksanakan dalam bentuk bagi hasil.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan demi kemajuan dalam Penerapan Etika Bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo adalah sebagai berikut:

1. Seharusnya Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya menerima karyawan yang sudah memiliki etika yang bagus dan bahkan sudah mempunyai sertifikat etika.
2. Seharusnya nilai-nilai yang terkandung dalam etika bisnis dituangkan kedalam Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya agar setiap karyawan atau siapa saja mengetahui bahwa etika bisnis dalam perusahaan tersebut sangat diutamakan.
3. Seharusnya Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya memberikan surat peringatan pertama, jika tetap melanggar langsung diberikan hukuman skors atau dikeluarkan dari perusahaan bagi para karyawan yang melanggar aturan-aturan dalam Etika Bisnis.
4. Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya masih memiliki beberapa kekurangan yaitu seperti masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang bank syariah yang diharapkan tidak hanya memberikan sekedar pengetahuan kepada seluruh bagian yang bekerja di kantor cabang tersebut mengenai tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian, melainkan juga melakukan

training dan penerapan Etika Bisnis kepada seluruh bagian.

DAFTAR RUJUKAN

Agung setia budi (2016). Antonio, Muhammad Syafi'I. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Gema Insani, 2001.

Al-Qur'an surah Al-baqarah : 282

Al-Qur'an surah An-nisa :29

Anonim, 2013. Makalah Etika Bisnis. (<http://erikatzain.files.wordpress.com/2013/04/makalah-etika-bisnis.pdf>, diakses pada tanggal 26 November 2017)

Prajnaparamita. 2011. Definisi Bisnis (<https://thepradnja.wordpress.com/2011/10/28/definisi-bisnis/>, diakses 30 januari 2018)

Veriyanto, I. (2016). Agunan dalam Pembiayaan Mudharabah Berdasarkan Prinsip SyariaH Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan SyariaH (*Doctoral dissertation*, Fakultas Hukum (UNISBA).

(www.bankjatim.co.id)